.

**Положение**

**о порядке рассмотрения обращений граждан**

**в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Стоматологическая поликлиника №6»**

1. **Общие положения**

1.1.Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Стоматологическая поликлиника №6» (далее -Положение) разработано в соответствии со следующими нормативно- правовыми документами:

* Конституцией Российской Федерации;
* Федеральным законом от 21.04.2006г. № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
* Федеральным законом №326-ФЗ от 29 ноября 2010г. «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации».
* Распоряжением Комитета по здравоохранению от 18.08.2017г. №267-р «Об утверждении формы учета и отчетности по работе с обращениями граждан» (в ред. Распоряжения Комитета по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга от 09.06.2022 №370-р)

1.2. Настоящее Положение составлено в целях обеспечения прав граждан на обращение в СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №6» (далее -Учреждение).

1.3. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан в Учреждении и порядок контроля работы с обращениями граждан.

1.4. Положение распространяется на обращения граждан поступающие в письменной или устной форме, в том числе на личном приеме граждан, по почте, в том числе электронной, на официальном сайте поликлиники **pstom6, в системе ОРОГ** и **ПОС,** подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 21.04 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.5. В части, не урегулированной настоящим Положением, к порядку рассмотрения обращений граждан в Учреждение применяются требования, предусмотренные Федеральным законом от 21.04.2006г. № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.6. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1. **Основные термины, используемые в Положении**

|  |  |
| --- | --- |
| Обращение гражданина | направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления |
| Предложение | рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества |
| Заявление | просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц |
| Жалоба | просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц |
| Должностное лицо | лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления |
| Консультация | рекомендации специалиста, основанные на нормативно-правовых документах по поводу обращения гражданина за разъяснениями. Регистрация консультаций может не содержать сведений об обратившемся, но производится в установленном порядке |
| Качество медицинской помощи (КМП) | свойство взаимодействия врача и пациента, обусловленное квалификацией медицинского персонала, то есть его способностью выполнять медицинские технологии, снижать риск прогрессирования имеющегося у пациента заболевания и возникновения нового патологического процесса, оптимально использовать ресурсы медицины и обеспечивать объективные условия удовлетворенности пациента от его взаимодействия с медицинской системой (врачом, отделением, ЛПУ) |
| Ненадлежащее КМП (медицинская помощь ненадлежащего качества) | процесс оказания медицинской помощи, в котором имеются врачебные ошибки, которые способствовали или могли способствовать нарушению медицинских технологий, увеличению риска прогрессирования имеющегося у пациента заболевания и возникновения нового патологического процесса, неоптимального использования ресурсов медицины и неудовлетворенности пациента |
| Экспертиза КМП | исследование случая (случаев) оказания медицинской помощи, выполняемое экспертом КМП, в задачи которого входит выявление врачебных ошибок, описание их реальных и возможных следствий, выяснение причин возникновения врачебных ошибок, оформление соответствующего заключения и составление рекомендаций по предотвращению врачебных ошибок |

**3. Права граждан при рассмотрении обращений**

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

3.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

3.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4. Обращаться в вышестоящие инстанции с жалобой на принятое Учреждением решение или действие (бездействие) по обращению гражданина.

3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**4. Требования к письменному обращению граждан**

4.1. Гражданин в своем обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

4.4. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном ст.10 Федерального закона №59-ФЗ.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее -при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ. Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

**5. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан**

5.1.  Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течении трёх дней с момента поступления и подлежат обязательному рассмотрению. Письменные и устные обращения граждан регистрируются соответственно в «Журнале регистрации письменных обращений граждан» и «Журнале регистрации устных обращений граждан».

5.2. Порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан:

5.2.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется в приемной главного врача.

5.2.2. Письменные обращения направляются главному врачу Учреждения для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению:

- о принятии обращения к рассмотрению;

- о направлении обращения по принадлежности в другое учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к компетенции Учреждения;

- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержания обращения логики и смысла или в случае анонимного обращения)

5.2.3. После предварительного рассмотрения обращения граждан с резолюцией главного врача направляются в структурные подразделения Учреждения для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовки ответа заявителю (или для комиссионного рассмотрения во ВК).

5.2.4. Не допускается направления обращения для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

5.2.5. Обращения, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

5.2.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.2.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

5.2.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

5.3. **Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:**

5.3.1. Устные обращения подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в установленном порядке.

5.3.2. В устном обращении гражданин называет свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

5.4. На каждое обращение заводится регистрационная карта обращения по форме №1-ОГ в соответствии с приложением 1 к распоряжению Комитета по здравоохранению от 18.08.2017г. №267-р (в ред. от 09.06.2022 №370-р) (Приложение №1 к Порядку).

5.5. сбор, обработку и предоставление информации в СПб ГБУЗ "Медицинский информационно-аналитический центр" ежеквартально к 15-му числу месяца, следующего за отчетным кварталом производится нарастающим итогом по форме №2-ОГ (Приложение №2 к порядку).

**6. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан**

6.1. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.

6.2. При необходимости проведения дополнительных проверок сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены до одного месяца.

6.3. В тех случаях, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки истребование дополнительных материалов, сроки рассмотрения обращений могут быть в порядке исключения продлены руководителем или заместителем руководителя сверх месячного срока, но не более, чем на 15-30 дней, с письменным уведомлением об этом лица, направившего обращение.

6.4. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано руководителем организации.

6.5. **Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет.** По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

**7. Организация личного приема граждан**

7.1. Личный приём граждан проводится руководителем Учреждения 1 раз в неделю и заместителем главного врача по медицинской части 2 раза в неделю.

7.2. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема:

Главный врач: среда с 15-00 до 18-00;

Заместитнль. главного врача: вторник с 10-00 до 12-00;

четверг с 15-00 до 18-00.

7.3. Прием граждан проводится в служебных кабинетах должностных лиц в установленные часы приема.

7.4. Прием граждан проводится в порядке очередности или по предварительной записи по телефону: 232-32-01

7.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.6. В случае, если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

7.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

7.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**8.**  **Контроль за рассмотрением обращений граждан**

8.1. В целях обеспечения своевременного рассмотрения все обращения застрахованных граждан подлежат контролю. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений граждан возлагается на заместителя главного врача по лечебной работе, в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

8.2. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с трудовым договором и должностными инструкциями.

8.3. В учреждении **не реже одного раза в квартал**, проводится анализ поступивших обращений по следующим признакам: количество поступивших обращений, в том числе в разрезе видов, поводов и повторности обращений; количество обращений, рассмотренных с нарушением установленного порядка, их причины; количество обоснованных жалоб, в том числе в разрезе должностей конкретных медицинских работников (и отделений), чьи действия обжаловались; принятие необходимых мер по обоснованным жалобам.

8.4. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года представляются руководителю учреждения.

8.5. Ежеквартальный отчет составляется по форме №2-ОГ, утвержденной распоряжением Комитета по здравоохранению №267-р (в ред. Распоряжения Комитета по здравоохранению от 09.06.2022 №370-р) и направляется в МИАЦ до 15 числа следующего за отчётным. (Приложение №2 к Порядку)

8.6. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.